

# การวิเคราะห์ระบบบริการพยาบาล งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสังวาลย์

มัลลิกา เจนาคำ\*

## บทคัดย่อ

การศึกษาแบบย้อนหลังเชิงพรรณนาเพื่อประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพระบบบริการพยาบาล งานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปีงบประมาณ ๒๕๕๐ โดยใช้แบบรายงานตัวชี้วัดคุณภาพ การพยาบาล หมวดที่ ๕ คุณภาพการพยาบาล จำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด ตามมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอก และ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาอัตราร้อยละ พบว่า งานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาล ๘ ตัวชี้วัด, ไม่ผ่าน ๑ ตัวชี้วัด, และไม่สามารถวิเคราะห์ได้ ๑ ตัวชี้วัด.

คำสำคัญ : ระบบบริการพยาบาล, มาตรฐานการพยาบาล, โรงพยาบาลศรีสังวาลย์

**Abstract :** Analysis of the Quality and Efficiency of the Nursing Service System in the Outpatient Department, Srisungwan Hospital.

Mullika Jeenakum\*

\*Nursing Division, Srisungwan Hospital, Mae Hong Son Province

This retrospective descriptive study was conducted to analyze the quality and the efficiency of the Nursing Service System in the outpatient department in fiscal year 2007, using a questionnaire comprising 10 key indicators for evaluation, as contained in the fifth section of the standards for nursing services; the results were presented as percentages. The study showed that the nursing practice fulfilled the criteria for eight of the indicators, failed one, and could not be evaluated for the other.

**Key words :** Nursing Services System, nursing services, Srisangwan Hospital, Mae Hong Son Province

## ภูมิหลังและเหตุผล

บริการพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งในระบบบริการหลักด้าน สุขภาพ ที่ให้บริการโดยตรงต่อปัจเจกบุคคล. ลักษณะงานมี ความละเอียดอ่อน ยุ่งยาก ซับซ้อน หลากหลายเฉพาะกรณี และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ. ดังนั้น การ พัฒนาระบบงานพยาบาลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง มุ่งเน้น เพื่อให้ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการ ตอบสนอง<sup>(๑)</sup> และปัญหาด้านสุขภาพได้รับการแก้ไขอย่าง ต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดคุณภาพบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ. การวิเคราะห์ระบบบริการพยาบาล เป็นขั้นตอนหนึ่งของการ พัฒนาระบบงานพยาบาล

เพราะจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ<sup>(๒)</sup>, ข้อบกพร่อง และโอกาสที่จะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงานให้ เหมาะสม และมีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจต่อผู้ได้รับบริการ และผู้ให้บริการ.

**งานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาล ศรีสังวาลย์** เป็นหน่วยงานด้านสุขภาพที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มา รับบริการ ให้ครอบคลุมทั้งด้านการตรวจรักษา, การส่งเสริมสุขภาพ, การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ จึงเป็นหน่วย งานที่มีผู้มารับบริการมากที่สุดของโรงพยาบาลในแต่ละวัน รวมทั้งเป็นหน่วยงานอันดับแรกของโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการจะได้

\*กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

รับการดูแลจากผู้ให้บริการ. หากผู้รับบริการได้รับการบริการพยาบาลที่ดีก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจ และความไว้วางใจบริการของโรงพยาบาล. ในขณะที่เดียวกันหากไม่ได้รับการตอบสนองตามสภาพการณ์ ความต้องการอย่างเหมาะสม และทันทั่วทั้ง อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์เชิงลบของโรงพยาบาล. ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะวิเคราะห์คุณภาพและประสิทธิภาพระบบบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ของกลุ่มการพยาบาล เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการพยาบาล งานผู้ป่วยนอก ให้มีมาตรฐานและคุณภาพที่ดี รวมทั้งเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมของหน่วยงานอื่นๆ และประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป.

### ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษาเป็นแบบย้อนหลังเชิงพรรณนา เพื่อประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบบริการพยาบาล งานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ ปิงปิงประมาณ ๒๕๕๐ (ตุลาคม ๒๕๔๙- กันยายน ๒๕๕๐).

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ เป็นแบบรายงานเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาล หมวดที่ ๕ คุณภาพการพยาบาล จำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด ตามมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอก ของกองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข<sup>(๑)</sup>. รวบรวมข้อมูลโดยการทบทวนข้อมูลทุติยภูมิและการวิเคราะห์งานบริการพยาบาลตามแบบรายงานเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาล.

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาอัตราค่าร้อยละ เพื่อวัดและประเมินผลคุณภาพของระบบบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ว่าผ่านเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลบริการผู้ป่วยนอกที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร.

### ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ๑๐ ตัว แสดงในตารางที่ ๑. ข้อมูลในตารางแสดงให้เห็นว่า งานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดผู้ป่วยนอกที่ได้รับการคัดกรองจากเจ้าหน้าที่การพยาบาลก่อนรับการตรวจรักษาร้อยละ ๑๐๐; งานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดผู้ป่วยนอก ได้รับการประเมินอาการเพื่อจำแนกและส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรคอย่างถูกต้องร้อยละ ๑๐๐; งานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดผู้ป่วยที่มีอาการไม่คงที่หรือเสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรง

เฉียบพลันได้รับการพยาบาลเบื้องต้น/เฝ้าระวังอาการร้อยละ ๑๐๐; งานผู้ป่วยนอกไม่พบจำนวนผู้ป่วยฉุกเฉินที่ได้รับการแก้ไข/ช่วยเหลือทันทีภายใน ๔ นาที; งานผู้ป่วยนอกไม่เกิดอุบัติเหตุการทำให้การรักษาพยาบาลผิดคน/เวชระเบียนผู้ป่วยไม่ตรงกัน จึงผ่านเกณฑ์การประเมิน ร้อยละ ๐; งานผู้ป่วยนอกไม่เกิดอุบัติเหตุการความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล จึงพิจารณาได้ว่าผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ ๐; งานผู้ป่วยนอกไม่เกิดอุบัติเหตุการบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์/ การบาดเจ็บจากการพลัดตกหกล้ม จึงผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ ๐; งานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดความเข้าใจของผู้รับบริการ เรื่องการอธิบาย/ให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์เกี่ยวกับความเจ็บป่วย การดูแลตนเอง และการเฝ้าระวังอาการผิดปกติที่ควรเฝ้าระวังร้อยละ ๘๘.๒๑; งานผู้ป่วยนอกไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดอัตราการขาดนัดโดยพบอัตราการขาดนัดร้อยละ ๓.๐๖ ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดคือ ให้น้อยกว่าร้อยละ ๓ ต่อปี; และงานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดผู้ป่วยเรื้อรังที่จำเป็นต้องให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้านได้รับการส่งต่อร้อยละ ๑๐๐.

### วิจารณ์

จากผลการวิเคราะห์ระบบการบริการพยาบาล งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ที่พบว่า ผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาล จำนวน ๘ ตัวชี้วัด ไม่ผ่าน ๑ ตัวชี้วัด และไม่สามารถวิเคราะห์ได้ ๑ ตัวชี้วัดดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑ ผู้ป่วยนอกที่ได้รับการคัดกรองตามวิธีปฏิบัติงานของหน่วยงานที่กำหนด โดยเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ก่อนรับการตรวจรักษา พบว่า งานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ทั้งนี้เนื่องจากงานผู้ป่วยนอกมีวิธีปฏิบัติงานเรื่องการคัดกรองที่หน่วยงานกำหนด และให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตาม.

ตัวชี้วัดที่ ๒ ผู้ป่วยนอกที่ได้รับการประเมินอาการเพื่อจำแนกและส่งผู้ป่วยไป ห้องตรวจโรคอย่างถูกต้อง พบว่างานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดดังกล่าวร้อยละ ๑๐๐ เนื่องจากงานผู้ป่วยนอกได้มีการจัดแนวทางการประเมินอาการเพื่อจำแนกและส่งผู้ป่วยไปยังห้องตรวจโรค กอปรกับมีประเภทของห้องตรวจโรคเฉพาะเพียง ๔ สาขาหลัก คือ สูติกรรม ตัลยกรรม อายุรกรรม และกุมารเวชกรรม มีคลินิกเฉพาะโรคที่

ตารางที่ ๑ ผลการประเมินผู้ป่วยนอกที่ได้รับการคัดกรองก่อนรับการตรวจรักษาจากกรณีวิเคราะห์ตัวชี้วัด ๑๐ ตัว

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน (%)	เกณฑ์การประเมิน (%)	
การคัดกรองก่อนรับการตรวจรักษา	๑๐๐	๑๐๐	
การประเมินอาการเพื่อจำแนกและส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค	๑๐๐	≥ ๙๐	
ผู้ป่วยที่มีอาการไม่คงที่หรือเสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงเฉียบพลันได้รับการพยาบาลเบื้องต้น / ใฝาระวังอาการ (๑,๒๖๐ราย)	๑๐๐	๑๐๐	
จำนวนผู้ป่วยฉุกเฉินที่ได้รับการแก้ไข/ช่วยเหลือทันทีภายใน ๔ นาที (ราย)	๑๐๐	๑๐๐	
จำนวนอุบัติเหตุการให้การรักษายาพยาบาลผิดคน	๐	๐	
จำนวนอุบัติเหตุเวชระเบียนผู้ป่วยไม่ตรงกัน	๐	๐	
จำนวนอุบัติเหตุความผิดพลาดในการรักษาพยาบาลเช่นให้ยา	๐	๐	
จำนวนอุบัติเหตุการบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์	๐	๐	
จำนวนอุบัติเหตุการบาดเจ็บจากการพลัดตกหกล้ม	๐	๐	
ผู้ป่วยเข้าใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วย การดูแลตนเอง และการใฝาระวังอาการผิดปกติที่ควรใฝาระวัง	๘๘.๒๑	๘๐	
จำนวนผู้ป่วยนัดทั้งหมด ๘,๗๖๕ ราย	จำนวนผู้ป่วยขาดนัด ๒๖๙ ราย	๓.๐๖	> ๓ ต่อปี
จำนวนผู้ป่วยเรื้อรังที่จำเป็นต้องให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ๑๙ ราย	จำนวนผู้ป่วยเรื้อรังที่จำเป็นต้องให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้านได้รับการส่งต่อ ๑๙ ราย	๑๐๐	๘๐



กำหนดวันตรวจของแพทย์ไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงไม่เกิดความยุ่งยากในการจำแนกและส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค.

ตัวชี้วัดที่ ๓ ผู้ป่วยนอกที่มีอาการไม่คงที่ หรือเสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงเฉียบพลัน ที่ได้รับการพยาบาลเบื้องต้น/ เฝ้าระวังอาการ พบว่างานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดดังกล่าวร้อยละ ๑๐๐. ทั้งนี้เนื่องจากงานผู้ป่วยนอกมีการจัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อภาวะอันตรายถึงแก่ชีวิตให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติ พัฒนาทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกปี.

ตัวชี้วัดที่ ๔ ผู้ป่วยฉุกเฉินควรได้รับการแก้ไข/ช่วยเหลือทันทีภายใน ๔ นาที แต่ไม่มีผู้ป่วยฉุกเฉินที่ต้องได้รับการแก้ไข/ช่วยเหลือทันทีภายใน ๔ นาที จึงไม่สามารถวิเคราะห์ตัวชี้วัดนี้ได้ เนื่องจากเมื่อไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้นก็ไม่สามารถประเมินได้. แต่อย่างไรก็ตาม งานผู้ป่วยนอก ควรมีการเตรียมความพร้อมบุคลากร อุปกรณ์ทางการแพทย์ และพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินอยู่เสมอ.

ตัวชี้วัดที่ ๕ อุบัติการณ์เรื่องการรักษาผิดคนในแต่ละเดือน ซึ่งรวมถึงกรณีวาระเขียนผู้ป่วยไม่ตรงกัน.

ตัวชี้วัดที่ ๖ การเกิดอุบัติการณ์ความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล เช่น ให้ยา ใส่ผิดอก.

ตัวชี้วัดที่ ๗ การเกิดอุบัติการณ์การบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์/การบาดเจ็บจากการพลัดตกหกล้ม.

การที่ไม่พบอุบัติการณ์ทั้ง ๓ ตัวชี้วัดอาจเนื่องมาจากงานผู้ป่วยนอก มีระบบการเฝ้าระวังเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการพยาบาล และโรงพยาบาลศรีสังวาลย์มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานภายในโรงพยาบาลเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วย และผู้รับบริการ.

ตัวชี้วัดที่ ๘ ความเข้าใจของผู้รับบริการ เรื่อง การอธิบาย/ให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์เกี่ยวกับความเจ็บป่วย การดูแลตนเอง และการเฝ้าระวังอาการผิดปกติที่ควรเฝ้าระวัง พบว่างานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๑. ทั้งนี้ เนื่องมาจากงานผู้ป่วยนอกได้เน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความรู้ คำแนะนำด้านสุขภาพ การดูแลตนเอง แก่ผู้ป่วย/ผู้มารับบริการ ทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม จึงมีผลให้ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความเข้าใจที่ดีในเรื่องความเจ็บป่วย และการดูแลตนเอง.

ตัวชี้วัดที่ ๙ ผู้ป่วยนัด ขาดนัด และจำนวนร้อยละของอัตราการขาดนัด เกณฑ์การประเมินน้อยกว่าร้อยละ

๓ ต่อปี พบว่างานผู้ป่วยนอกไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดดังกล่าวร้อยละ ๓.๐๖. การที่งานผู้ป่วยนอกไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน อาจเนื่องมาจากแนวทางการนัดไม่ได้มุ่งเน้นคุณภาพการนัดผู้ป่วยให้ตอบสนองปัญหา/ความต้องการของผู้ป่วย และให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง จึงเห็นว่าการนัดผู้ป่วยนอกควรมีการปรับปรุงแนวทางการนัด, การตรวจสอบการมาตรวจของผู้ป่วยนัด และมีระบบการติดตามผู้ป่วยที่นัดและขาดนัด.

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ ผู้ป่วยเรื้อรังที่จำเป็นต้องให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้านที่ได้รับการส่งต่อ พบว่างานผู้ป่วยนอกผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดดังกล่าวร้อยละ ๑๐๐ อาจเนื่องมาจากงานบริการผู้ป่วยนอกมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการส่งต่อผู้ป่วยเรื้อรัง เพื่อการดูแลต่อเนื่องที่บ้านสำหรับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ส่งผลให้ผู้ป่วยเรื้อรังที่จำเป็นต้องให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้านได้รับการส่งต่อทุกราย.

จากประสบการณ์การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยให้การเสนอแนะดังนี้

#### ๑. ด้านบริหารการพยาบาล

- ควรเน้นให้พยาบาลตระหนักถึงผลการวิเคราะห์งานตามตัวชี้วัด และนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการบริหารจัดการ.

- ควรให้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างหน่วยงานบริการพยาบาลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาล.

- ควรสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานบริการพยาบาลวิเคราะห์ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ, คุณภาพการพยาบาล, ผลลัพธ์ของการบริการพยาบาลอย่างเป็นระบบ.

#### ๒. ด้านการบริการพยาบาล

- บุคลากรที่ปฏิบัติงานทางการแพทย์ ควรเห็นถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์ชี้วัด และการวิเคราะห์งานบริการพยาบาล.

- ควรเน้นให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานทางการแพทย์ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องประสานงานร่วมกันมากยิ่งขึ้น.

- ปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือระบบงานอย่างต่อเนื่องโดยการวิเคราะห์หาจุดแข็งจุดอ่อนของระบบบริการ.

- ให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง.

- มีกระบวนการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งพัฒนาทักษะต่างๆ ด้านการพยาบาล.

#### ๓. ด้านวิชาการพยาบาล

- ทุกหน่วยบริการพยาบาล ควรมีการทบทวนและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับแบบรายงานตัวชีวิต.

- ทุกหน่วยบริการพยาบาลควรมีการศึกษาวិเคราะห์ระบบบริการพยาบาล ตามเกณฑ์ชีวิตที่เกี่ยวข้อง.

- จัดตั้งหน่วยให้บริการที่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และครอบคลุมทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน.

- ติดตามและนำดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาลที่เกี่ยวข้องทุกตัวชีวิต มาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ.

#### เอกสารอ้างอิง

๑. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; ๒๕๕๒.
๒. ศิริวรรณ การเกษ. การวิเคราะห์ระบบบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ห้องตรวจคลินิกพิเศษ โรงพยาบาลนครพิงค์, เชียงใหม่, ๒๕๔๔.
๓. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. มาตรฐานการพยาบาล รพศ./รพท./รพช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก; ๒๕๓๖.
๔. เพ็ญศรี ศรีมุข. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการพยาบาลงานบริการพยาบาลผู้ป่วย อุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลชนบท ขอนแก่น, ๒๕๕๐. ภูษิตา อินทรประสงค์. คู่มือการจัดการบริการพยาบาลจากหลักการสู่การปฏิบัติ. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; ๒๕๓๙.
๕. อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. กระบวนการบริการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ ๒. เชียงใหม่: ภาควิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; ๒๕๓๔.